



Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden PicaPedia Support

Artikel 1. Definities.

1. Opdrachtgever: iedere (rechts) persoon die een opdracht tot het verrichten van Diensten en/of het leveren van Producten verstrekt.
2. Pica Pedia Support: mevrouw Monique Baard handelend onder de naam Pica Pedia Support de gebruiker van deze algemene voorwaarden, haar rechtsopvolger(s).
3. Diensten en Producten: al hetgeen Pica Pedia Support ten behoeve van Opdrachtgever ontwerpt, vervaardigt, levert, onderneemt, dan wel doet ontwerpen, vervaardigen, leveren of ondernemen, waaronder coaching, professionalisering, training en procesondersteuning;
4. Offerte: een, al dan niet voorafgaand aan de totstandkoming van een Overeenkomst, schriftelijke aanbieding van Pica Pedia Support inhoudende een geheel vrijblijvende inschatting van de kosten verbonden aan de te verrichten Diensten en/of te leveren Producten.
5. Opdrachtbevestiging: een schriftelijke bevestiging van de door Opdrachtgever aan Pica Pedia Support verstrekte en door Pica Pedia Support aanvaarde opdracht tot het verrichten van Diensten en/of het leveren van Producten.
6. Materiaal: verstaan al hetgeen ten behoeve van de opdracht tot het verrichten van de Diensten en/of het leveren van Producten door Pica Pedia Support aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld, waaronder begrepen doch niet beperkt tot artikelen, boeken, procesbeschrijvingen, draaiboeken, software en onderzoeksinstrumenten.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomsten.

1. Alle Offertes en aanbiedingen van Pica Pedia Support zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.
2. Onverminderd het bepaalde in het voorgaande lid, komen Offertes steeds van rechtswege te vervallen bij gebreke van acceptatie van een Offerte binnen de daarvoor geldende termijn. Vanaf dat moment kan Opdrachtgever daarop in ieder geval géén beroep meer doen.
3. De in Offertes opgenomen bedragen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, in Euro's. Indien Pica Pedia Support niet BTW-vrijgestelde activiteiten in opdracht van Opdrachtgever verricht, dient de Opdrachtgever tevens de hierover verschuldigde BTW aan Pica Pedia Support te voldoen.

4. De Overeenkomst komt tot stand na ontvangst door Pica Pedia Support van de door Pica Pedia Support verstrekte en door Opdrachtgever ondertekende orderbevestiging, dan wel doordat Pica Pedia Support een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 4. Inhoud en uitvoering Overeenkomst.

1. Meerkosten, voortvloeiend uit na totstandkoming van de Overeenkomst door Opdrachtgever gewenste wijzigingen in- en/of aanvullingen op oorspronkelijk overeengekomen Diensten en of Producten, zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht op basis van prijzen die gelden ten tijde van de uitvoering respectievelijk levering van de betreffende Diensten respectievelijk Producten.
2. Pica Pedia Support is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien Opdrachtgever met betaling van een (deel)factuur in gebreke blijft, is Pica Pedia Support gerechtigd de Overeenkomst, voor zover deze nog niet door haar is uitgevoerd, zonder rechtelijke tussenkomst en zonder enige ingebrekestelling van Opdrachtgever te ontbinden, met behoud van het recht op schadevergoeding.
3. Pica Pedia Support is te allen tijde gerechtigd een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst te weigeren, indien dit naar haar oordeel in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
4. De door Pica Pedia Support opgegeven of bevestigde termijnen voor (op)levering gelden nimmer als fataal. Overschrijding daarvan geeft geen aanspraak op schadevergoeding.

Artikel 5. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst.

1. Pica Pedia Support is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, indien:
 1. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 2. De Opdrachtgever de bijdrage voor een training met open inschrijving niet binnen de op het inschrijfformulier gestelde termijn heeft voldaan;
 3. Er onvoldoende aanmeldingen zijn voor en Pica Pedia Support dit uiterlijk 4 weken voor aanvang van de training schriftelijk heeft laten weten;
 4. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 5. door vertraging van de zijde van Opdrachtgever niet langer van Pica Pedia Support kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
 6. zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Pica Pedia Support kan worden gevergd, zoals bij ziekte.
2. Indien de oorzaak van de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan:
 1. ontbinding tot één maand voor de overeengekomen startdatum van de uitvoering van de overeengekomen Diensten of leveringsdatum van het Product: 50% van het factuurbedrag;

2. ontbinding binnen één maand voor de overeengekomen startdatum van de uitvoering van de overeengekomen Diensten of leveringsdatum van het Product: 100% van het factuurbedrag.
3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn alle vorderingen van Pica Pedia Support op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Pica Pedia Support de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst.

Artikel 6. Overmacht.

1. Pica Pedia Support is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Pica Pedia Support geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Pica Pedia Support niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Pica Pedia Support heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Pica Pedia Support haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Pica Pedia Support kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Artikel 7. Intellectueel eigendom.

1. Pica Pedia Support behoudt zich alle rechten en bevoegdheden voor die haar op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving toekomen op de werken, kennis en Materialen die Pica Pedia Support ten behoeve van het verrichten van Diensten en het leveren van Producten aan Opdrachtgever ter beschikking stelt. Pica Pedia Support heeft het recht de door de uitvoering van een Overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
2. Pica Pedia Support behoudt zich het recht voor Materiaal zonder voorafgaande aankondiging te actualiseren, te wijzigen of te herzien.
3. Pica Pedia Support garandeert niet dat het Materiaal volledig juist bijgewerkt en vrij van schrijffouten is.

Artikel 9. Betalingen.

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Pica Pedia Support aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Pica Pedia Support aangegeven. Pica Pedia Support is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Pica Pedia Support is gerechtigd om voor de start van de uitvoering van de overeengekomen Diensten of leveringsdatum van de Producten een deel van het totale factuurbedrag te factureren.
3. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

Artikel 12. Onvoorziene omstandigheden.

1. Indien na de totstandkoming van een Overeenkomst tussen Pica Pedia Support en Opdrachtgever omstandigheden ontstaan of bekend worden die Pica Pedia Support bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, noch behoorde te kennen, als gevolg waarvan Pica Pedia Support haar verplichtingen jegens Opdrachtgever niet tijdig en/of volledig kan nakomen, treedt Pica Pedia Support niet in verzuim en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.
2. Indien als gevolg van voornoemde omstandigheden nakoming door Pica Pedia Support blijvend onmogelijk is, heeft zij het recht te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering daarvan door haar mogelijk wordt, tenzij zulks in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van Opdrachtgever gevergd kan worden en ontbinding gerechtvaardigd is. In laatstbedoeld geval wordt de tussen partijen gesloten Overeenkomst ontbonden zonder dat Opdrachtgever deswege enig recht op schadevergoeding kan doen gelden.
3. Onder de hiervoor bedoelde omstandigheden worden mede verstaan elke van de wil van Pica Pedia Support onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede - voor zover daaronder niet reeds begrepen - oorlog(sgevaar), oproer, werkstakingen, (natuur)rampen, ongevallen, overheidsmaatregelen, vertraagde/uitblijven van levering van leveranciers (waaronder begrepen de leveranciers van brandstof, energie en water), transportmoeilijkheden, brand en storingen in het bedrijf van Pica Pedia Support.

Artikel 13. Geheimhouding.

1. Pica Pedia Support en Opdrachtgever dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

Artikel 14: Klachtenprocedure

1. De doelstelling van de klachtenprocedure is het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van klachten van Opdrachtgevers van Pica Pedia Support.
2. Klachten kunnen betrekking hebben op: ^[SEP](a) het handelen of nalaten van de trainer bij de uitvoering van een opdracht ^[SEP](b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en Pica Pedia Support gesloten opdrachtbevestiging.
3. Klachten dienen schriftelijk aan Pica Pedia Support te worden gemeld en zullen vertrouwelijk worden behandeld.
4. Pica Pedia Support zal binnen vier weken reageren op een schriftelijk ontvangen klacht.
5. Indien langer dan vier weken voor onderzoek van de klacht is benodigd, zal Pica Pedia Support de klager met toelichting hiervan schriftelijk in kennis stellen. Tevens zal Pica Pedia Support aangeven wanneer uitsluitel te verwachten is.
6. De klager heeft een beroepsmogelijkheid door de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (www.degeschillencommissie.nl).
7. Het oordeel van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is bindend voor Pica Pedia Support.
8. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard. ^[SEP]

Artikel 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter.

1. Op alle door Pica Pedia Support gesloten Overeenkomsten, alsmede de eventuele geschillen die daaruit voortvloeien is het Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen in het kader van Overeenkomsten zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Hilversum, tenzij Pica Pedia Support ervoor kiest de zaak aanhangig te maken voor de rechter van de woonplaats van Opdrachtgever of een andere ingevolge de wet relatief bevoegde rechter.